

BØRGERRÅDGIVER

HALVÅRSSTATUS FOR PERIODEN
AUGUST 2020 TIL JANUAR 2021

Borgerrådgiverens halvårsstatus 2021

Indledning

Denne halvårsstatus beskriver borgerrådgiverfunktionens virke for perioden august 2020 til januar 2021.

FAKTA



I perioden fra 1. august 2020 til 26. januar 2021 har borgerrådgiveren modtaget 74 henvendelser fra borgere vedrørende 173 klageforhold.

Heraf er 10 henvendelser blevet oversendt som en klage til skriftlig besvarelse.

37 henvendelser har borgerrådgiveren løst ved telefonisk kontakt til centeret.

26 henvendelser er løst ved borgerrådgiveren i form af vejledning eller vejvisning til anden instans.

Perioden har på mange måder båret præg af situationen med hjemsendelsen af administrationen, om end dette ikke afspejles i antallet af henvendelser på samme måde som under den første hjemsendelse i foråret 2020.

Antallet af henvendelser til funktionen er steget markant set i forhold til sidste år. Til sammenligning modtog funktionen henvendelser fra 55 borgere ved sidste halvårsstatus, og i denne periode har funktionen modtaget henvendelser fra 74 borgere. Det svarer til en stigning i antallet af henvendelser på mere end 34 %. Samtidig ses antallet af klageforhold for perioden at være steget markant fra 111 klageforhold for sidste halvårsstatus til 174 klageforhold i denne periode – en stigning på mere end 55 %.

Det er uklart, hvad årsagen til disse stigninger skyldes, idet der ikke umiddelbart er oplagte årsager hertil. En overvejelse kan være, at borgerne oplever et øget pres på deres retssikkerhed, når kommunen leverer i de rammer, som hjemsendelsen giver. Samtidig har borgerne vænnet sig til kontaktformen under hjemsendelsen og kontakter derfor i højere grad funktionen. Det kan forklare, at der i perioden er sket en stigning i antallet af henvendelser set i forhold til første hjemsendelsesperiode.

Hjemsendelsen af administrationen har igen ændret betingelserne for borgerrådgiverens opgavevaretagelse, idet funktionen fortsat er vurderet til en "ikke-kritisk" funktion, og borgermøder er derfor sat på standby, indtil det igen tillades at mødes fysisk. Der har i stedet været afholdt virtuelle møder

med borgerne, som opretholder muligheden for et møde, selv om flere borgere udtrykker ønsker om personlige møder og kontakt.

Evaluerings

I perioden er borgerrådgiverfunktionen blevet evalueret, og resultatet viser stor tilfredshed med funktionens opgavevaretagelse blandt borgere, ledere og medarbejdere i kommunen.

Tilbagemeldingerne fra evalueringsrapporterne er blevet gennemgået, og der er på baggrund heraf iværksat de enkelte tiltag, som kan styrke samarbejdet med organisationen. Herunder særligt at tydeliggøre borgerrådgiverens rolle ved tilsyn.

Funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren skal opdateres på baggrund af bl.a. evalueringen. Dette arbejde afventer beslutning om, hvorvidt funktionen også skal varetage kommunens interne whistleblowerordning, som alle kommuner er forpligtet til at etablere senest 17. december 2021.

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstiden i funktionen har naturligt været præget af den markante stigning i antallet af henvendelser til funktionen og i øvrigt rammerne for opgavevaretagelsen under hjemsendelsen. Sagsbehandlingstiden i funktionen er steget i perioden fra to til fire uger fra sagen er færdigbehandlet enten ved kontakt med centeret eller afsluttet ved borgerrådgiveren. Visse sager har forløb, der strækker sig over flere måneder, men hovedparten af sagerne i funktionen afsluttes inden for den udmeldte frist.

Det har i perioden vist sig nødvendigt at lukke ekstraordinært for funktionen samt delvist at inddrage weekender og ferieperioder til afslutning af sager og behandling af større opgaver. Dette understøtter behovet for at fastholde, at funktionen fortsat holder lukket for telefoniske og personlige henvendelser hver fredag. Det har ligeledes været nødvendigt at fastholde funktionens telefontid fra kl. 10-15, og der besvares umiddelbart kun opkald uden for åbningstiden, hvis dette aftales forinden. Tidsforbruget i funktionen ses således mere stabilt at være ud over det normerede.

Tidsforbruget i funktionen har i perioden været påvirket af administrative sager som bl.a. evalueringen, hvor borgerrådgiveren har medvirket til at levere datamateriale til administrationens sagsbehandling. Grundet funktionens uafhængige placering og uvildighed har borgerrådgiveren personligt kontakttet de borgere, der var udvalgt af administrationen til at deltage i undersøgelsen.

Herudover har perioden også båret præg af øget tidsforbrug på funktionens øvrige administrative sager, såsom aktindsigtsanmodninger, indkøring af nyt ESDH-system og generelle administrative opgaver.

I forhold til centrene svartider til borgerrådgiveren ses dette også at være påvirket af hjemsendelsen. Det kan konstateres, at der under hjemsendelsesperioder er behov for mere opfølgning fra borgerrådgiverens side for at sikre, at centrene vender tilbage med svar som lovet og inden for den fastsatte tid i øvrigt.

Konsultativ bistand

Der ses også en stigning i ønsket og behovet for konsultativ bistand fra administrationen. I forhold til sidste halvårsstatus er der sket en stigning på 40 % i antallet af henvendelser, hvor borgerrådgiveren er kontakttet af administrationen med et behov for sparring, eller hvor borgerrådgiveren selv har kontakttet centeret. Det er positivt at se, at flere centre bruger borgerrådgiverfunktionen som sparringspartner, da det generelt medvirker til at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen.

Som eksempler kan nævnes, at borgerrådgiveren har taget kontakt til Børne- og Familierådgivningen om deres kvalitetsstandard for konsulentbistand, som ikke var overensstemmende med reglerne på området. Herudover har borgerrådgiveren bistået Teknik-

og Miljøcenteret med sparring i en sag, hvor to borgere skulle tilbydes et mæglingssmøde efter en længerevarende konflikt.

Analyse af borgerrådgivere

I oktober 2020 udgav Justitia en analyse af borgerrådgiverordningerne set i forhold til de generelle problemer med den borgernære retssikkerhed, som er konstateret over en senere årrække i bl.a. hjemvisnings- og omgørelsesprocenter hos Ankestyrelsen. Hovedkonklusionen i analysen var, at borgernes retssikkerhed er styrket i de kommuner, som har en borgerrådgiverfunktion.

På baggrund heraf var Justitias hovedanbefaling, at borgerrådgiverfunktionerne udbedres i alle landets kommuner ved at gøre ordningen obligatorisk. Justitias analyse har medvirket til, at der i Regeringens finanslovsaftale for 2021 blev afsat 135 mio. kr. over en årrække til en ansøgningspulje, som kommunerne kan søge med henblik på at ansætte en borgerrådgiver.

Justitia afgav også delanbefalinger til de krav, som en borgerrådgiverfunktion skal leve op til for at reelt kunne styrke borgernes retssikkerhed, herunder blev særligt påpeget nødvendigheden af funktionens uafhængige placering og mulighed for at varetage en tilsynsfunktion.

Det kan konstateres, at borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune allerede lever op til hovedparten af Justitias anbefalinger til funktionen.

Forskningsprojekt om forråelse i socialt arbejde

Borgerrådgiveren deltager i et forskningsprojekt ved UC Syd om forråelse, som har til formål at fremvise en national kortlægning af forekomst og udtryksform af forråelse i socialt arbejde med empirisk udgangspunkt i borgerrådgivernes registreringer. Undersøgelsen er første del af forskningsprojektet, som er rettet mod at forebygge og afhjælpe forråelse i socialt arbejde.

Registreringsperioden løber fra 1. marts 2021 henover en periode på tre måneder, og ca. halvdelen af borgerrådgiverne i Danmark deltager i projektet.

Henvendelser fra borgere

Tallene i denne halvårsstatus omhandler perioden 1. august 2020 til medio januar 2021. Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra 74 borgere vedrørende 173 klageforhold i perioden.

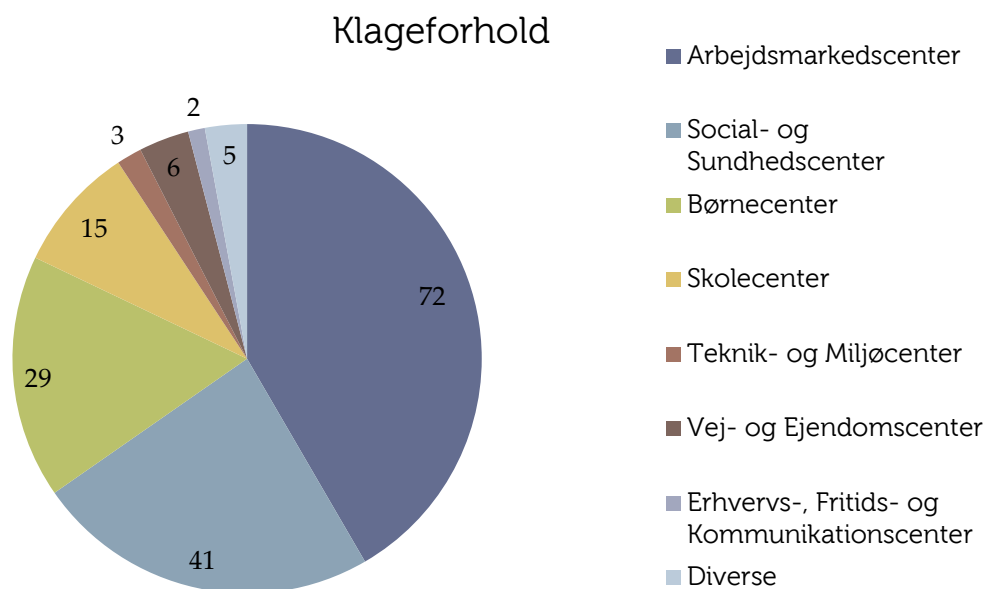
Der er sket en markant stigning i antallet af såvel borgerhenvendelser samt klageforhold i perioden set i forhold til sidste halvårsstatus. Som angivet ovenfor er der sket en stigning i antallet af henvendelse på mere end 34 % og en stigning i antallet af klageforhold på mere end 54 %.

Fordelingen mellem centrene viser generelt, at der er samme forholdsmæssige fordeling mellem centrene, som også kan ses ved de forrige rapporter fra borgerrådgiveren.

Arbejdsmarkedscenteret, Social- og Sundhedscenteret og Børnecenteret er fortsat de tre centre, som samlet set får flest klageforhold. I denne periode udgør de tre centre 82% af det samlede antal klageforhold. Samlet antal klageforhold hos Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenteret udgør 65 % alene.

Det usædvanlige i antallet af klageforhold er, at der for denne periode er modtaget flere klageforhold end den forrige årsberetningsperiode. Det er ikke umiddelbart en forklaring på dette, men hjemsendelsen af administrationen kan have påvirket resultatet som beskrevet indledningsvist.

Fordelingen af klageforhold på de forskellige centre fordeler sig som følger:



Kategorien 'diverse' vedrører klager over bl.a. Udbetaling Danmark, staten eller privatretlige spørgsmål.

Borgerne klager fortsat over de samme forhold, som også kunne konstateres ved afgivelsen af de tidligere rapporter.

De fem mest påklagede forhold fordeler sig som følger:

Afgørelse, hovedindhold:	29
Lang sagsbehandlingstid/manglende svar:	21
Vejledning:	16
Betjeningen af borgere:	12
Venlig og hensynsfuld optræden	7

Ovenstående viser, at der i denne periode er sket en markant stigning i klager over afgørelsernes hovedindhold, idet der til sammenligning for sidste halvårsstatus var modtaget 16 henvendelser herom. Stigningen kan tages som udtryk for, at flere borgere er utilfredse med kommunens afgørelser i perioden og særligt har brug for hjælp til at varetage deres rettigheder i den forbindelse.

Oversigten over de mest påklagede forhold følger i øvrigt fordelingen fra de tidligere afrapporteringer og forventes ikke at ændres markant. Denne tendens ses også at følge andre kommuner med en borgerrådgiverfunktion.

Status og opfølgning på anbefalinger:

Status for opfølgningen af mine anbefalinger fra årsberetningen 18/19 og for årsberetningen 19/20 er, at der samlet skulle udarbejdes et dagsordenspunkt til Byrådet om, hvilket tiltag det enkelte center har iværksat. Jeg er oplyst om, at denne sag senest ville blive forelagt for Byrådet i december 2020. Seneste melding var, at sagen var forventet til behandling i januar 2021.

Jeg har modtaget et udkast til dette dagsordenspunkt til orientering, men kan ikke konstatere, at det har været forelagt Byrådet på nuværende tidspunkt. Jeg er ikke orienteret om årsagen til den udsudte behandling eller orienteret om, hvornår den forventes forelagt for Byrådet.

Jeg blev i november måned 2020 af Social- og Sundhedscenteret orienteret om deres arbejde med at implementere mine anbefalinger til den skriftlige kommunikation i centeret. Et arbejde som jeg mener rummer mine anbefalinger, og som virker gennemarbejdet og grundigt.

Jeg afventer således fortsat den samlede opfølgning i Byrådet på mine anbefalinger fra mine to forrige årsberetninger og implementering af disse aktiviteter, før end jeg kan følge nærmere op på mine anbefalinger.

Ved afgivelsen af borgerrådgiverens årsberetning til september 2021, vil jeg følge op på status igen.

Erfaringer og fokuspunkter

Borgerrådgiveren har til opgave at opsamle generelle erfaringer fra sit virke og stille disse til rådighed for udviklingen af borgerbetjeningen. De væsentligste erfaringer indgår desuden i borgerrådgiverens årsberetning til Byrådet.

I årets løb og frem til afgivelse af næste årsberetning har jeg særligt fokus på følgende områder:

- Grundlæggende forvaltningsretlige kompetencer
- Partshøringsmetoder

Fokuspunktet om forvaltningsretlige kompetencer kan ikke udskilles til bestemte afdelinger eller centre, men følger som generelt opmærksomhedspunkt. Fokuspunktet om partshøringsmetoderne vedrører særligt Børne- og Familierådgivningen, som jeg har løbende dialog med om forholdet.

Som følge af den manglende orientering om opfølgning på mine anbefalinger fra årsberetning 18/19 og 19/20 og sporadisk implementering af tiltag i centrene i den forbindelse, overvejer jeg for nuværende ikke at afgive yderligere anbefalinger, før end arbejdet med de eksisterende anbefalinger er fulgt op.